

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama  
Sidang 1992/93

Oktober/November, 1992

AGW605 - KEMAHIRAN KOMUNIKASI PENGURUSAN/AGW605 - MANAGEMENT  
COMMUNICATION SKILLS

Masa: [3 jam]

---

**ARAHAN/ INSTRUCTIONS**

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi TIGA muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab LIMA soalan. Soalan-soalan daripada Bahagian A adalah WAJIB. Pilih TIGA soalan daripada Bahagian B.

*Please make sure this examination paper consist of THREE printed pages before you begin.*

*Answer FIVE questions. The questions from Section A are COMPULSORY. Answer THREE questions from Section B.*

**Bahagian A (WAJIB)/Section A COMPULSORY)**

1. (a) Apakah "pengorganisasian tanggapan? Apakah prinsip-prinsip yang terlibat?

*What is "perceptual organisation"? What are the principles involved?*

- (b) Proses tanggapan dalam "fasa perhatian" mencadangkan bahawa individu menumpukan perhatian ke atas bahagian tertentu di dalam stimulus persekitaran disebabkan oleh penapis perhatian. Bincangkan proses penapisan dan faktor-faktor yang menjejaskan perhatian dalam proses tanggapan.

*The perception process within the "attention phase" suggests that individuals concentrate on certain parts of environmental stimuli due to attention filters. Discuss the filtering process and the factors that affect attention within the perception process.*

[20 markah/20 points]

...2/-

2. Dalam Managerial Clout Daryl G. Mitton mencadangkan berbagai teknik yang harus diamalkan oleh seseorang pengurus supaya mencapai keberkesanan sebagai seorang individu dan juga sebagai seorang pengurus. Bincangkan teknik-teknik yang dicadangkan olehnya.

*Daryl G. Mitton in Managerial Clout suggests various techniques that a manager should practice to be effective as an individual as well as a manager. Discuss the techniques suggested by him.*

[20 markah/20 points]

**Bahagian B/Section B**

Pilih TIGA soalan sahaja. Answer **THREE** questions only.

3. Terangkan Tingkap Johari. Terangkan implikasinya ke atas proses komunikasi antara individu.

*Describe the Johari Window. Explain its implications on interpersonal communication.*

[20 markah/20 points]

4. Seseorang individu yang menjalankan komunikasi secara berkesan seharusnya boleh memberi maklumbalas yang berempati kepada orang yang mereka sedang berinteraksi. Terangkan pendekatan-pendekatan bagi maklumbalas seperti yang diterangkan oleh Verderber.

*An effective communicator has to respond with empathy to the person(s) with whom he is conversing. Describe the approaches to response as described by Verderber.*

[20 markah/20 points]

...3/-

- 5 (a) Bincangkan peranan isyarat-isyarat bukan lisan dalam komunikasi.

*Discuss the role of nonverbal messages in communication.*

- (b) Terangkan keempat-empat kategori komunikasi bukan lisan. Berikan contoh-contoh spesifik dalam keterangan anda.

*Describe the four categories in nonverbal communication. Give specific examples for each category in your explanation.*

[20 markah/20 points]

6. Terdapat unsur-unsur tertentu di dalam budaya yang boleh mempengaruhi berkesan komunikasi antara individu. Bincangkan unsur-unsur budaya Malaysia yang boleh membantu atau menyekat komunikasi.

*Certain elements in culture can influence managerial effectiveness in interpersonal communication. Discuss some of the elements of Malaysian culture which can help or hinder effective communication.*

[20 markah/20 points]

7. Perkataan dan penyampaian adalah dua elemen penting dalam ucapan awam. Terangkan bagaimana kedua-dua elemen ini boleh digunakan untuk memastikan ucapan awam yang berkesan.

*Wording and delivery are two important elements in public speaking. Describe how these two elements can be used to ensure an effective public speaking.*

[20 markah/20 points]

---ooo000ooo---